



## FONDAMENTAUX DE L'ACCUEIL CLIENT

### LES PLUS :

Vous repartez avec votre profil de personnalité et une méthode clé en main pour développer une relation client extraordinaire

Travail en pré-learning sur la connaissance de soi, les clés de la communication et la méthode 4 Colors®

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

APPRENDRE À MIEUX SE CONNAITRE ET ADAPTER SON STYLE DE PERSONNALITÉ POUR UN ACCUEIL GAGNANT EN CLIENTÈLE

- Comprendre son style de personnalité en clientèle
- Apprendre à décoder les personnalités des clients
- Développer les étapes d'un accueil téléphonique et physique réussies
- Gérer les situations difficiles et développer son assertivité

### PUBLIC CIBLÉ :

Cette formation est destinée à toutes les personnes en contact direct avec de la clientèle

### METHODE PEDAGOGIQUE :

Un séminaire 100% ludique, interactif et concret qui utilise la méthode 4 Colors® :

- Jeux, exercices progressifs, travaux de groupe, benchmark
- Supports variés, jeux interactifs individuel et d'équipe, extraits de films, clips.

### EVALUATION :

Evaluation et validation des acquis des participants par l'animateur en fin de stage

### DURÉE/TARIFS :

1 Jour/ (7 Heures) / **375€ HT** (Profil de Personnalité inclus - **74,20 € HT**)

Mes formations font partie de la Coopérative d'Activité et d'Emploi Port Parallèle, organisme de formation n°11754210875. Votre formation est donc susceptible d'être prise en charge par votre Organisme Paritaire Collecteur Agréé (Agefos, Opcalia)